

【展望】

現代社会におけるマナーの多様化と教育

成城大学大学院文学研究科
コミュニケーション学専攻博士課程後期3年

中 嶋 葉 子

はじめに

2020年に開催されるオリンピックを間近に、マナーの問題への関心が高まっている。東京都教育委員会及び生活文化局は、オリンピック・パラリンピック教育のより一層の充実を図るために、幼児・児童・生徒を対象に外国人に対する挨拶や日本文化を紹介する方法等を実践する『「Welcome」プログラム』という事業を展開し、希望する学校にはマナー講座の講師を派遣している（東京都，2019）。

日本で初めてオリンピックが開催されたのは1964年であったが、その際、急速に進んだものにインフラの設備があり、急速に向上したものにマナーがある。マナーは自国の文化的な程度を示す重要なファクターであり（加野，2014），マナーのレベルが低いと、その国や地域が、文化的な程度が低いと軽視されることにもなりかねない。またマナーには、身につけている人と身につけていない人の間に差異を生み分断する機能がある（加野，2014）。マナーの獲得は社会的階層や地域社会における共生と関連し、身につけることで社会や地域、特定のコミュニティなどに受け入れられ易くなる一方で、身につけていないと、受け入れられ難くなる。心理学論文の書き方に関する参考書にも、学会発表におけるマナー違反について言及されているものがある（松井，2010）。

マナーは、携帯電話が普及することで携帯マナーの必要性が生まれたように、時代や文化によって変化していくものでもある。またマナーは、電車に乗れば車内マナーのアナウンスが流れるように、身近で当たり前のよう存在し、多くの人によって守られているものでもある。さらにマナーは、義務としての普遍性や制度化された権威とは違い「マナー違反が生起する自由」の存在が前提

となる自発的な行為であり（矢野，2014），一概に「こういうものが正しいマナーである」とは言えないという問題がある。そして，一概には「正しいマナーとはこういうものである」と言えないとしても，「こうすべき」「こうした方が良い」といった望ましいマナーについては，何らかの方法で教育が行われてきたと考えられる。しかしながら，その発生プロセスや「なぜ」という合理的な根拠については，必ずしも明確に理解した上で活用されているとは言えないようである。筆者が行った調査¹⁾では，仕事上実際に使っているマナーについて，「役に立っている」という回答が多数派となった一方で（Figure 1），その起源について「知っている」という回答は少数派となった（Figure 2）。

このように，マナーには迷惑行為防止以上の社会的意味があり，多くの人に当たり前のように守られていながら，「こうすべき」「こうしたほうが良い」というメソッドが先行し，その発生プロセスや合理的根拠については，これまでさほど疑問視されることもないままに浸透してきたという特徴がある。本稿で

役に立っていると思う

■ Yes ■ No

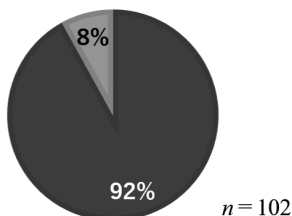


Figure 1 マナーが役に立っていると思う

起源を知っている

■ Yes ■ No

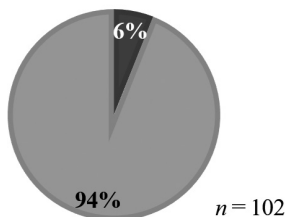


Figure 2 マナーの起源を知っている

は、日本においてマナーがどのように伝えられ、習得されてきたのか、マナーを教育という側面から整理し、今後の研究課題を掲げる。

マナーの定義

マナーとは、あらかじめ知っておいて守るべき事柄のうち、社会的習慣として定着しているものであり、これを守ることでできる人が社会的に一人の人間としての存在を認められるものである（山本，1994）。マナーを身につけることで、子どもは大人の社会に受け入れられるようになり、あるコミュニティに定着しているマナーを身につけた人は、そのコミュニティに所属しやすくなる。

また、マナーは、法と道徳の中間に位置づく準ルールである（矢野，2008）。義務でもなければ強制でもない、いわば自由な概念であり、一般的にマナーは、その人の人格や品性を映し出す価値概念として捉えられている（井上，2003）。

そしてマナーは、「ヒトが自己あるいは他者のもつ動物性の次元になるべく直面しないで済むように作り上げた一種の身体技法で、多くはしつけを通じて身体化される。おのおのの動物性を制御して市民社会の快適さを維持しようとする一種の節度としての一面と、自己の文化的洗練度を社会的に誇示しようとする差異化のパフォーマンスの二面がある」と定義されている（木村，1988）。

マナーとルールおよび道徳との相違について、加野（2014）は、「強制力を伴って現れるルールと、自発性と良心に任されているマナー」、「個人の内面的原理である道徳と、形の問題として現われるマナー」と整理している。

これらのマナーの定義や特徴から、マナーの実行においては、実行者の自発性や良心、道徳心といった内面的な成長が関連すると考えられ、教育という側面が重要だと思われる。また、マナーは時代や文化によって変化していくものでもあり、今後の研究課題を検討する上で、どのような時代背景においてどのような教育が行われてきたかという問題は重要であろう。

マナーと教育

戦前のマナー教育

マナーは、中世後期のヨーロッパの宮廷社会において誕生し、明治時代になって日本にもたらされた。それ以前から日本には、マナーと類似する意味をもつ

言葉として「礼儀作法」「礼法」「作法」などがあつた。残存する封建的礼法のほとんどが中世の室町幕府によって整備・統一されたものであり、江戸時代には、公家の有職故実の系譜をひく小笠原礼法が武士の作法として定着した（西山・広原，1965b）。封建制社会における支配階級のもつ行動方式であるだけに、支配の階級関係を通して、町人・農民に対する上からの教化，また下からの模倣等によって除々に被支配者階級にも浸透し，庶民へも広がっていった（西山・広原，1965a）。室町時代から弓馬の権威であつた小笠原氏は，故実家として礼法を教える役目を担い，故実書には，武芸，日常生活，貴族的教養，書式，奉行人の躰などの項目が記されていた（西山・広原，1965b）。故実について手本となる人が，教え，質問を受け付けるということが行われており，マナーと類する礼法の教育が，この頃から既に始まっていたと考えられる。また，小笠原礼法は一子相伝であり，全ての人が自由に教育を受けることができたわけではなく，礼儀作法は主に各家の躰として教育されていた（常見，1942）。

明治時代になると，社会が大きく変化し，同時に西洋の文化ももたらされた。1898年に制定された家制度は，江戸時代に発達した武士階級の家父長制的な家族制度を基にしており，家庭内に縦社会が存在し，その秩序を守るためにも躰としての教育が熱心に行われていた一方で，洋装が普及し，西洋のマナーを紹介する本も多数出版され，各地に広がっていった。明治から大正期の女子高等教育機関における社会教育の内容には，「小笠原流礼法」の他，「西洋音楽」「西洋料理」「近代西洋史」といったプログラムもみられる（槇石，2001）。衣・食・住の様式も変わり，それまでに日本人が身につけてきた作法では通用しなくなり，アノミー状態になったため，これを立て直そうと，国民礼法の構想のもと，小笠原流の礼法が学校教育に含まれるようになった（加野，2014）。小学校や中学校向けに「作法教授要項」がまとめられ，立礼も含む教科書が作られ，統一した礼儀作法が各地に広がっていった（加野，2014）。

日本における戦前のマナー教育は，室町時代に武士の礼法として定着した小笠原礼法が，階級関係を通じた教化および模倣等により除々に庶民へも広がっていく中で，主に縦社会である家の中で躰として行われてきた。また，明治に入り，社会が西洋化する中で，国民礼法の構想のもとに小笠原流の礼法が学校教育に含まれるようになり，作法の教科書が作成されたことで，体系的なマナー教育が進んだと考えられる。

戦後のマナー教育

戦後になると、縦社会であった家の核家族化が進み、家の中における礼儀作法の重要性が薄れていった。その一方で、公共のマナーが重要視されるようになり、マナーの全国化や標準化が進んだ。呑海・綿拔（2012）は、先行研究に基づいて近代礼法書を3つの時期（①自由強化初期：礼法が学校教育に正式に導入される以前の明治5年～明治19年、②検定教科書期：教科書に検定制が採用された明治19年～明治36年、③国定教科書期：教科書が国定化され、礼法教育の内容が文部省によって具体的に提示された明治36年～昭和20年）に分類している。そして、近代礼法書に図書館に関する記述がみられるのは③国定教科書期の大正時代以降であり、礼法教育の国家基準といわれる「礼法要項」に図書館がとりあげられることによって、図書館においてあるべきふるまいの全国化や標準化が推進され、図書館に関するマナーが形成されていったことを指摘している。

また、職住一体の生活スタイルの人が減り、公共の乗り物を使って通勤するという生活スタイルの人が増え、人々の活動範囲が広がり、見知らぬ人との接触機会も多くなった。人々の「不快」を感じる範囲や領域が拡大し、マナーの範囲が広くなることで、さらにマナーが求められるようになった（加野，2014）。「足を投げ出さない」「ゴミは持ち帰る」「席を譲る」といった、見知らぬ者同士でも、お互いが気持ちよく過ごすことのできるマナーの標準化やルール化が進んだ。それらの啓発や教育は、家庭での躾、学校での指導に加え、貼り紙やラジオ、テレビなどを通して、公的機関や企業などからも行われた。

日本で初めてオリンピックが開催されることになった1964年に向けては、海外からのお客様を迎えるためにマナーの向上が求められ、大規模な教育が行われた。1960年代前半の東京は衛生とマナーの多大な問題を抱えており、全国民によってより文化的な生活を目指す「新生活運動」が実施された（村上，2014）。

経済が豊かに成長するに従って、スポーツや趣味を楽しむ人も増え、「フェアプレー」「スポーツマンシップ」といったスポーツで戦う際のマナーや、観戦する側の応援マナーといったものも議論および標準化され、それらの啓発や教育には新聞や雑誌、会報といった媒体も用いられた（草深・木原・新野・中村・牧野・三浦・山下，1990；松田，2014）。

日本における戦後のマナー教育は、家庭内での礼儀作法の重要性が薄れる一方で、マナーが必要とされる範囲が広がり、家族や教師といった身近な教育者

以外からも、直接的または間接的に行われるようになった。公共マナーが重要視されるようになり、マナーの全国化や標準化、ルール化が進み、マナー教育の場も拡大していったと考えられる。

現代のマナー教育

1964年の東京オリンピック開催以降は、マナーという言葉も一般的な言葉として定着し、社会の変化に従って次々に新しいマナーが生まれるようにもなった。第二次産業、第三次産業に従事する人が増え、多くの人が組織の中で働くようになり、ビジネスマナーが求められるようになった。ビジネスマナーという言葉は「business」と「manner」からつくられた和製英語で「仕事上のマナー」を意味する（職業教育・キャリア教育財団，2015）。新入社員研修などの企業研修にマナー教育を取り入れる組織も増え、マナー講師といった専門家から教育を受けるという方法が盛んになっていった。職場の人間関係を維持していく上で、マナーの習得が重要な条件とみなされるようになり、就職活動を成功に導くために学生の間に教育を受ける人も増えた。文部科学省が後援する「ビジネス能力検定ジョブパス」の試験内容には、習得すべき基礎的な内容にビジネスマナーが含まれ、本来、自発性と良心に任され「守らない自由」が存在し得るマナーについて正誤が明確に点数化されるようになった。

ビジネスマナーに限らず、マナー検定の流行といった様子もみられ、マナーの資格化も進んだ。講座の受講といった学習機会を経て、試験を受け、その結果によって資格を付与するような団体が散見される。この種の実践は今や盛況であり、検定を実施する団体組織のウリや活用の社会的場面などによって習得すべきマナーは専門化および細分化し（古賀，2014）、テーブルマナー講師、ビジネスマナー講師といった各分野を担当する専門家の存在も散見される。現代において盛んになったこのような資格ビジネスにより、「マナー講師の育成を目的としたマナー教育」も始まっている。

家庭におけるマナー教育の役割は薄れる傾向にあり、高校生を対象にした調査（森田，2003）によると、家族に「箸のマナーを教わった」と回答した生徒が46%と半数に満たなかった。精須海・西田（2017）は、現代はライフスタイルの多様化による共働き世帯や一人親世帯等の増加が見られ、家庭において子どもに食事マナーを教える時間や余裕がない現状が推察されることを指摘し、放課後児童クラブにて箸の持ち方の指導を行ったことを報告している。

一方で、藤原・Thierry・射手矢（2010）が行った調査によると、柔道クラブに所属する子供の保護者が柔道に期待する効果についてたずねた質問において、「子どもの体力」（約70%）という回答よりも「社会のルールやマナー」（約75%）という回答の方が高い値となった。マナー教育への関心が薄れたというよりも、マナー教育を担う場が多様化していったのだろうと考えられる。

また、現代の大きな特徴としてインターネットの普及があり、人々の活動は既に仮想空間にまで広がっているが、その新たな領域においても、マナーが重要視される傾向がある。大竹・植竹・岡・篠沢・櫻井（2014）は、ユーザー間に関係性の少ないSNSおよびソーシャルゲームユーザを対象に調査を行い、ソーシャルゲーム上で友人関係を形成する際の判断材料として、マナー（ゲーム内でマナーを守れるかどうか）が重要視される傾向が示されたことを報告している。

IT技術によって、新しい方法のマナー教育も生み出されている。寶達・前田・出原（2011）は、若者のゴミのポイ捨てマナーの意識向上を目的に、デジタルゲームを活用したコンテンツの開発をおこなった。ゲームという方法を選んだ理由として、若者が興味を持つ表現であり、自然に伝えられ学習でき、視覚的に訴えやすいことを挙げている。

IT化が進む中で、マナー教育の場として学校の有用性を見直す意見もみられる。柴崎（2015）は、多くの保護者が「学力・学ぶ意欲」と同様に、思いやりやマナーやルールといった「礼儀」に関する資質を身につけさせたいと願い、その教育を学校に期待していることを指摘した上で、学校で行われる特別活動は教育課程の中でもとくに礼儀の学習の場として有用であり、なかでも学校行事と学級活動がその中心的役割を果たすことを報告している。

また、マナーがもつ多様な側面に焦点をあてた教育の試みもみられる。毛利（2014）は、「江戸しぐさ」を例に、義務としての心遣いではなく、かっこいい生き方の美学としてマナーを勧め、マナーの意義を改めて問いつつ、中学校における具体的なマナー教育の可能性を示し、ルールとモラルに挟まれた中間の領域が広大な裾野をもつ美意識の領域であると指摘している。

現代におけるマナーは、その範囲や目的も多岐にわたり、専門化、細分化も進んでいる。マナーがもつかっこよさや美意識といった日本の伝統的な側面が、教育の場で紹介されている一方で、デジタルゲームなど新しい技術を用いた教育もみられ、マナー教育の多様化も進んでいると考えられる。

おわりに

本稿では、マナーには迷惑行為防止以上の社会的意味があり、広く普及しながらも、メソッドが先行し、その発生プロセスや合理的根拠については、さほど疑問視されることもないままに浸透してきたという特徴を指摘し、日本におけるマナーを教育という側面から整理した。マナー研究に残された課題は多岐にわたると考えられるが、マナー教育に関連のある課題として次の3点を挙げる。

1. ビジネスマナー教育と主観的効果

近年、経済産業省の社会人基礎力や文部科学省の大卒学士力に関する議論からもわかるように、ビジネスマナーの習得が職場の人間関係を維持していく上で力量形成の重要な条件とみなされ（古賀，2014）、高等教育のカリキュラムにも含まれるようになった。ビジネスマナーに関する研究は、経済教育学や産業教育学の分野では、1990年代頃からキャリア教育や能力開発といった領域で検討されている（大泊，1996；村田，2011など）。社会学の分野では、ビジネスマナー検定の流行といった社会現象や市場原理における有効性が取り上げられ、社会関係資源として位置づけられたビジネスマナーの欠如が、若者たちにとって職業世界の困難に直結することが報告されている（古賀，2014）。心理学の分野では、ビジネスマナーを主題として取り上げた研究は少ないが、就職活動やキャリア選択などに関する研究の中で、教育プログラムに含まれるカリキュラムの一つとして取り上げられている（西河・八城・向井・古田・香月，2015；太田・田畑・岡村，2012；佐藤，2014など）。ビジネスマナーは、社会で働くために必要なスキルであると、その重要性が絶えず強調され、多くの職場で当然のように使われていながら、ビジネスマナーに関する研究自体が少なく、ビジネスマナー教育の効果や社会的な機能についても、これまでに十分に検討されてきたとはいえない。今後の課題として、就労者を対象とした実証研究や教育の効果や影響について測定し検討するための指標が求められる。

2. マナー教育のマニュアル化と利用者との関連

ホテル業務経験者やキャビンアテンダント経験者によるマナー本が、書店において多数散見されることでもわかるように、接客業務において行われるマナー

は、習得への関心が高いテーマであり、マニュアル化されているという特徴がある。現代では、ホテル業や航空業などの業務に限らず、様々な企業で、ホスピタリティの向上や合理化を目的に、サービス業におけるマナーのマニュアル化がみられる。マニュアル化されたマナーは、従業員内でルール化され、標準化されたことで、従業員だけでなく、利用者側にも接客マナーの質やレベルが予測可能となった。従業員と利用者の相互作用がスムーズに流れる合理的なシステムである一方で、徹底的なマニュアル化は、形式的かつ表面的で、誰に対しても同じであり、マナーによって心を通わせる経験、気持ちがいいと感じる経験もできず、品格にもつながらないことが指摘されている（加野，2014）。しかしながら、心理学の分野で、マニュアル化されたマナーを含む接客マナーが利用者に与える影響やそこにみられる個人差などについて実証した研究は少ないようである。今後の課題として、接客マナーの合理化が利用者や社会へ与える影響についての調査が求められる。

3. マナー教育の演技的性格と美的性格

Goffman（1967）は、敬意表現において、「回避的儀礼」と「呈示的儀礼」とを区別した。回避的儀礼は、プライバシーに無遠慮に踏み込まないといった「何かなされるべきではないか」によって行為を規定することであり、相手に都合が悪いことを見て見ぬふりをする行為を「儀礼的無関心」と呼んだ。このような身体技法は、日本の小笠原流礼法にも散見され、日本の伝統的な躰とも重なる点がある。また、茶道や華道などにみられる継承されてきた「型」としてのマナーには、他者への配慮といった意味合いだけでなく、所作の美しさや「粋」といった美的性格が見受けられる。このようなマナーが持つ伝統的な価値や継承されてきたプロセスについても、マナーがもつ諸相を理解する上で調査や検討が必要であろう。

注

- 1) 日本応用心理学会第86回大会（2019）にて発表された内容の一部について再分析・再検討したものである。

分析対象者：会社員102名（男性61名，女性41名）平均年齢：男性28.95（ $SD=3.78$ ）歳，女性29.39（ $SD=3.66$ ）歳。調査実施：2017年。

引用文献

- 呑海沙織・綿拔豊昭 2012 近代における図書館に関するマナーの受容：礼法教育からのアプローチ 日本図書館情報学会誌, 58 (2), 69-82.
- 藤原修一・Thierry, colin・射手矢岬 2010 小学生と指導者および保護者の柔道観に関する研究 武道学研究, 43 (Supplement), 41.
- Goffman, E., 1967 *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*, New York: Pantheon Books. 浅野敏夫 (訳) 2002 儀礼としての相互行為—対面行動の社会学 法政大学出版社
- 寶達一道・前田憲吾・出原立子 2011 ゴミのボイ捨てマナー更生のためのコンテンツ制作 C-1 コンテンツデザイン研究発表 芸術工学会 2011 年度秋期大会 芸術工学会誌, 57, 58-59.
- 妹尾香津裕・山本 透・上田邦夫・梶原弘志 2003 情報モラルの育成をめざした小学校における情報教育の実践 コンピュータ&エデュケーション, 14, 79-85.
- 井上誠治 2003 マナーと身体教育：提案の主旨 日本体育学会大会号, 54, 31.
- 常見育男 1942 庶民文學に現れた女子教育思想と裁縫 家事と衛生, 18 (3), 56-64.
- 加野芳正 2014 現代社会におけるマナーの諸相 加野芳正 (編) マナーと作法の社会学 東信堂 pp. 21-63.
- 木村洋二 1988 「マナー」 見田宗介・栗原 彬・田中義久 (編) 社会学事典 弘文堂 p. 832.
- 檜須海圭子・西田真紀子 2017 放課後児童クラブにおける箸の持ち方と配膳指導に関する実践報告 日本食育学会誌, 11 (4), 361-372.
- 古賀正義 2014 「マナー不安」の時代—職場適応のスキルを物語る若者たち 加野芳正 (編) マナーと作法の社会学 東信堂 pp. 64-94.
- 草深直臣・木原成一郎・新野 守・中村哲夫・牧野共明・三浦正行・山下高行 1990 011B04 体育・スポーツの戦後初期改革の研究 (1) : CIE 文書にみる初期改革の計画とその枠組み, 日本体育学会大会号 第 41 回, 41A, 72.
- 槇石多希子 2001 明治・大正期の女子高等教育機関における社会教育：東京女子高等師範学校を事例にして, 仙台白百合女子大学紀要, 5, 11-23.
- 松田 2014 スポーツの身体性とマナー 加野芳正 (編) マナーと作法の社会学 東信堂 pp. 107-131.
- 松井 豊 2010 改訂新版 心理学論文の書き方 卒業論文や修士論文を書くために 河出書房新社 p. 190.
- 森田安奈 2003 箸の持ち方とそのマナーの伝承の課題, 日本家庭科教育学会大会・例会・セミナー研究発表要旨集, 46, 30.
- 毛利 猛 2014 中学校におけるマナー問題と「粋 (いき)」 矢野智司 (編) マナーと作法の人間学 東信堂 pp. 162-188.
- 村上三朗 2014 マナーのなかの子ども—「子どものマナー」を考えるために 加野芳正

- (編) マナーと作法の社会学 東信堂 pp. 132-186.
- 村田和博 2011 学生の就職基礎能力向上のための取り組み：埼玉学園大学経営学部「大学教育・学生支援推進事業」について 経済教育, 30, 40-46.
- 西河正行・八城 薫・向井敦子・古田雅明・香月菜々子 2015 心理学教育を通じた社会人基礎力の育成 人間生活文化研究, 25, 1-14.
- 西山卯三・広原盛明 1965a 中世礼法について：礼法の研究・第1報 日本建築学会論文報告集, 110, 24-29.
- 西山卯三・広原盛明 1965b 中世礼法について：礼法の研究・第2報 日本建築学会論文報告集, 114, 37-42.
- 大泊剛能 1996 能力概念の再編成と新人事評価システム (II)：上司と部下の能力開発目標の共有性について, 産業教育学研究, 26 (1), 42-49.
- 太田さつき・田畑智章・岡村一成 2012 就職活動に対する自己効力感—大学生を対象とした尺度の有効性の検討— 応用心理学研究, 37, 107-117.
- 大竹恒平・植竹朋文・岡 誠・篠沢佳久・櫻井彰人 2014 SNSにおける新たな友人関係の形成支援システムの提案—ソーシャルゲームを対象として— ヒューマンインタフェース学会論文誌, 16 (3), 221-234.
- 佐藤 舞 2014 大学生の就職活動と特性的自己効力の関連 キャリア教育研究, 32, 39-48.
- 柴崎直人 2015 道徳的価値「礼儀」の実践の場としての特別活動に関する研究 道徳と教育, 0 (333), 69-80.
- 職業教育・キャリア教育財団 (監修) 2015 ビジネス能力検定ジョブパス3級公式テキスト 日本能率協会マネジメントセンター p. 36.
- 東京都 2019 平成31年度 夢・未来プロジェクトの実施
- 山本紀久子 1994 社会的マナー家庭教育 きまりを守る子<特集>—家庭教育ときまり 児童心理, 48 (16), 1609-1613.
- 矢野智司 2008 贈与と交換の教育学—漱石、賢治と純粹贈与のレッスン 東京大学出版会 p. 239.
- 矢野智司 2014 マナーと礼儀作法の人間学の再定義に向けて—儀礼論から贈与論へ 矢野智司 (編) マナーと作法の人間学 東信堂 pp. 3-33.